पत्रांक— बि0प्र0सु0मि0सो0/स्था.—39/2018 (खंड) सो0 1306

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

(सामान्य प्रशासन विभाग)

प्रेषक,

डॉ. प्रतिमा

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक

सेवा में,

सभी जिला पदाधिकारी

सभी जिला/अनुमंडलीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी

विशेष कार्य पदाधिकारी, राज्य लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्र

पटना, दिनांक— 26/07/2019

विषयः— **'लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्रों' से बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत शिकायत दर्ज कराए जाने की सुविधा उपलब्ध कराने के संबंध में ।**

महाशय,

राज्य सरकार के सभी वर्गों के नियमित सरकारी सेवकों के सेवा मामलों एवं सेवांत लाभों की स्वीकृति एवं भुगतान से संबंधित शिकायतों की सुनवाई एवं निराकरण के लिए बिहार सरकारी सेवक शिकायत निवारण प्रणाली का कार्यान्वयन दिनांक—26.06.2019 से प्रारम्भ हो गया है । शिकायत निवारण की यह पूरी प्रणाली वेब आधारित है जिसके लिए 'सेवा **समाधान**' (http://sevasamadhan.bihar.gov.in) पोर्टल बनाया गया है । नियमावली के नियम—3 (क) के आलोक में इस प्रणाली में ऑनलाईन माध्यम से ही शिकायतें दर्ज करायी जानी है ।

2— निदेशानुसार सरकारी कर्मियों अथवा उनके आश्रितों को सुविधा प्रदान करने के दृष्टिकोण से यह निदेश है कि बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन के लिए राज्य मुख्यालय, जिला एवं अनुमंडलों में स्थापित किए गए लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्रों के माध्यम से भी इस प्रणाली में निःशुल्क रूप में शिकायत दर्ज की जाएँगी क्योंकि उन सभी केन्द्रों पर इंटरनेट की सुविधा उपलब्ध है । इन केन्द्रों पर प्रतिनियुक्त कर्मी **'सेवा समाधान'** के वेब पोर्टल पर शिकायतकर्त्ता द्वारा बतलाए गए विवरण के अनुरूप ऑनलाईन शिकायत दर्ज कर उसकी system generated पावती का प्रिंट आउट शिकायतकर्त्ता को हस्तगत करा देंगे । लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्रों के साथ सम्बद्ध सूचना—सह—सहायता केन्द्र के कर्मियों द्वारा भी शिकायत आवेदनकर्त्ता को समुचित सहयोग प्रदान किया जाएगा । लोक शिकायत प्राप्ति केन्द्रों से 'सेवा समाधान' के वेब पोर्टल पर शिकायत आवेदन की प्रविष्टि के लिए अलग से Operator Login उपलब्ध करायी जा रही है ।

3— अनुरोध है कि उपर्युक्त आशय से सभी संबंधित को अवगत कराते हुए अनुपालन सुनिश्चित कराने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन

20/7/19

(डॉ. प्रतिमा)

सचिव—सह—अपर मिशन निदेशक